



# भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 3]

नई दिल्ली, शुक्रवार, जनवरी 6, 2012/पौष 16, 1933

No. 3]

NEW DELHI, FRIDAY, JANUARY 6, 2012/PAUSA 16, 1933

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 6 जनवरी, 2012

सं. 308-5/2011-सेवा गुणवत्ता.—भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, 1997 (1997 का 24वां) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 36 के अंतर्गत प्राधिकरण को प्राप्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात् :—

दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012

(2012 का 02)

अध्याय I

प्रस्तावना

1. संक्षिप्त नाम, प्रारंभ और लागू होना.—(1) इन विनियमों को “दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012” कहा जाएगा।
  - (2) ये इनके राजपत्र में प्रकाशन की तिथि से प्रवृत्त होंगे।
  - (3) ये विनियम, कंपनी अधिनियम, 1956 (1956 का 1) के अंतर्गत पंजीकृत कंपनियां होने के नाते भारत संचार निगम लिमिटेड और महानगर टेलीफोन निगम लिमिटेड सहित सभी सेवा प्रदाताओं जो निम्नलिखित सेवा प्रदान कर रहे हैं, पर प्रभावी होंगे,
    - (i) एकीकृत एक्सेस सेवाएं;
    - (ii) सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा;
2. परिभाषाएं.—इन विनियमों में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो,—
  - (क) “अधिनियम” से आशय भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) से है;

- (ख) "प्राधिकरण" से आशय अधिनियम की धारा 3 की उप धारा (1) के अन्तर्गत स्थापित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण से है;
- (ग) "सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा"—
- (i) से आशय वायरलेस टेलीग्राफी एजेंसी के माध्यम से संदेशों के संप्रेषण के लिए दूरसंचार प्रणाली के साधनों द्वारा उपलब्ध कराई गई दूरसंचार सेवाओं से है, जहां हर वह संदेश जो कि उसके द्वारा संप्रेषित किया गया है अथवा किया जाना है, के लिए दूरसंचार प्रणाली सचल स्थिति में प्रयोग करने में सक्षम होने के लिए अभिकल्पित अथवा रूपांतरित की गई हो;
  - (ii) लाइसेंसधारक के नेटवर्क पर केवल वास्तविक समय में वाक् और अवाक् संदेशों के संप्रेषणों का संकेत करता है परंतु इस सेवा में किसी संदेश का वाक् अथवा अवाक् प्रसारण नहीं आता है तथापि, सेवा के उपभोक्ताओं के लिए सेल द्वारा प्रसारण अनुमत है;
  - (iii) जिसके संबंध में (सभी प्रकार के, प्रीपेड तथा पोस्टपेड) उपभोक्ताओं का पंजीयन किया जाए तथा पंजीयन के नेटवर्क बिंदु पर अधिप्रमाणित किया जाए और अनुमोदित नम्बरिंग योजना प्रभावी होगी;
- (घ) "उपभोक्ता" से आशय किसी सेवा प्रदाता के उपभोक्ता से है, जिस पर ये विनियम प्रभावी होते हैं तथा इसमें उसके ग्राहक और उपभोक्ता सम्मिलित हैं;
- (च) "ग्राहक सहायता नम्बर" से आशय सेवा प्रदाता द्वारा अपने शिकायत केन्द्र से संपर्क करने के लिए अलग से रखे गए टेलीफोन नम्बर से है;
- (छ) "इलेक्ट्रॉनिक वाउचर" से आशय इलेक्ट्रॉनिक रूप के वाउचर से है;
- (ज) "लाइसेंस" से आशय, ऐसे लाइसेंस जो भारतीय टेलीग्राफ अधिनियम, 1885 (1885 का 13) की धारा 4 अथवा भारतीय वायरलेस टेलीग्राफी अधिनियम, 1933 (1933 का 17) के अंतर्गत प्रदान किया गया हो अथवा जो प्रदान किए गए, के समान प्रभावी हो, से है;

- (झ) "मौद्रिक मूल्य" से आशय प्रीपेड उपभोक्ता को "टॉप-अप वाउचर" के माध्यम से रूपए में उपलब्ध राशि से है,
- (ट) "पेपर वाउचर" से आशय मुद्रित रूप के वाउचर से है;
- (ठ) "प्लान वाउचर" से आशय एक पेपर वाउचर अथवा इलैक्ट्रानिक वाउचर से है, जिसके द्वारा उपभोक्ता का प्रशुल्क योजना में पंजीयन किया जाता है;
- (ड) "प्रीमियम दर सेवा" अथवा "पीआरएस" से आशय ऐसी सेवा से है जिसके लिए उपभोक्ता पर उसके प्रशुल्क प्लान के लिए लागू प्रभार की तुलना में ज्यादा प्रभार लगाया जाता है;
- (ढ) "विनियमों" से आशय दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 से है;
- (ण) "सेवा प्रदाता" से आशय एक लाइसेंसधारक से है, जिस पर ये विनियम प्रभावी होते हैं;
- (त) "एसएमएस" से आशय उस संदेश से है जो कि शॉर्ट संदेश सेवा के माध्यम से भेजा जाता है तथा इसमें मल्टी मीडिया सेवा(एमएमएस) के माध्यम से भेजा गया मल्टी मीडिया संदेश सम्मिलित है;
- (थ) "विशेष प्रशुल्क वाउचर" अथवा "एसटीवी" का आशय ऐसे पेपर वाउचर अथवा इलैक्ट्रानिक वाउचर से है, जिसे सक्रिय किए जाने पर सीमित अथवा असीमित वाक् कॉलों, एसएमएस अथवा डाटा के संबंध में अधिक से अधिक 90 दिन के लिए उपभोक्ता के प्रशुल्क प्लान में लागू प्रशुल्क की एक अथवा अधिक मंदां बदली जा सकती हैं, परन्तु कोई मौद्रिक मूल्य प्रदान नहीं करता है;
- (द) "स्टार्ट अप किट" अथवा "एसयूके" का आशय विनियम 3 के उप विनियम (1) में विनिर्दिष्ट मंदां से युक्त एक किट अथवा पैकेट से है;
- (ध) "प्रशुल्क(कों)" का आशय ऐसी दरों तथा सम्बद्ध शर्तों से है, जिनके अनुसार भारत में अथवा भारत के बाहर दूरसंचार सेवाएं प्रदान की जाती हैं, इसमें वे दरें तथा सम्बद्ध शर्तें भी शामिल हैं जिसके अनुसार भारत से बाहर किसी भी देश में संदेश ट्रांसमिट किए जाएंगे। इसमें

जमा, संस्थापन शुल्क, किराया, निशुल्क कॉल, उपयोग प्रभार तथा अन्य संबद्ध शुल्क तथा सेवा प्रभार भी शामिल हैं,

- (न) "प्रशुल्क प्लान" का आशय सेवा प्रदाता द्वारा एक निश्चित प्लान में पेशकश की गई सभी दूरसंचार सेवाओं के लिए लागू प्रशुल्क के ब्यौरे से है;
- (प) "टॉप अप वाउचर" का आशय पेपर वाउचर अथवा इलेक्ट्रॉनिक वाउचर से है, जिससे प्रीपेड उपभोक्ता को वैधता अथवा उपयोग संबंधी कोई प्रतिबंध लगाए बिना अतिरिक्त मौद्रिक मूल्य मुहैया कराया जाता है;
- (फ) "एकीकृत एक्सेस सेवाएं,"....
- (i) से आशय तारयुक्त अथवा बेतार टेलीग्राफी के साधन के माध्यम द्वारा संदेशों के वहन के लिए दूरसंचार प्रणाली के द्वारा उपलब्ध कराई गई दूरसंचार सेवा से है;
- (ii) लाइसेंसधारक के नेटवर्क पर, केवल वास्तविक समय में वाक् अथवा अवाक् संदेशों के संप्रेषण के बारे में बताता है, परन्तु सेल प्रसारण, जो कि केवल सेवा के उपभोक्ता के लिए अनुमत है, के अलावा इस सेवा में वाक् अथवा अवाक् किसी प्रकार के संदेशों का प्रसारण सम्मिलित नहीं होता;
- (iii) जिसके संबंध में, उपभोक्ता (सभी प्रकार के, प्रीपेड और साथ ही पोस्टपेड) का पंजीयन तथा पंजीयन के नेटवर्क बिन्दु पर अधिप्रमाणित किया जाना है, और अनुमोदित नम्बरिंग योजना प्रभावी होगी;
- (ब) "मूल्यवर्धित सेवा" से आशय ऐसी सेवाओं से है जो कि मुख्य सेवाओं की उपयोगिता में वृद्धि करती है, मुख्य सेवाओं से आशय वाक् कॉलो, वाक् या अवाक् संदेशों तथा फैक्स संप्रेषण से है;
- (भ) "वाउचर" से आशय मुद्रित एक कार्ड अथवा कूपन से अथवा उसके इलेक्ट्रॉनिक रूप से है, जिसकी पेशकश, विपणन तथा बिक्री, सेवा प्रदाता द्वारा उपभोक्ता को प्रीपेड खाते में मौद्रिक मूल्य बढ़ाने के लिए अथवा पूर्व निर्धारित अवधि के लिए लागू प्रशुल्क की एक या अधिक

मदों को बदलने के लिए अथवा किसी प्रशुल्क योजना के अभिदान को बदलने के लिए किया जाता है।

- (म) इन विनियमों में प्रयुक्त परन्तु परिभाषित नहीं किए गए और अधिनियम तथा उसके अधीन बनाए गए नियमों व अन्य विनियमों एवं प्रशुल्क आदेशों में परिभाषित किए गए अन्य शब्दों और अभिव्यक्तियों का भी वही अर्थ होगा, जो उनके लिए यथा-स्थिति, उन अधिनियमों अथवा नियमों अथवा अन्य विनियमों में क्रमशः विनिर्दिष्ट किया गया है।

## अध्याय — II

### वाउचरों का प्रस्तुतीकरण तथा विपणन

3. स्टार्ट अप किट का प्रावधान...(i) प्रत्येक सेवा प्रदाता, इन विनियमों के जारी होने की तिथि से पैंतालीस दिन के अंदर, सुनिश्चित करेगा कि उपभोक्ताओं को नेटवर्क में पंजीयन करते समय, स्टार्ट अप किट प्रदान की जाए, जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित शामिल होगा.....

- (क) सिम कार्ड, यदि लागू हो;
- (ख) एक मोबाइल नम्बर, उन मामलों में जब उपभोक्ता को मोबाइल नम्बर सुवाह्यता से भिन्न, किसी अन्य तरीके से पंजीकृत किया जाता है;
- (ग) कनेक्शन के प्रकार के बारे में सूचना—प्रीपेड अथवा पोस्टपेड;
- (घ) दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012 के विनियम 3 तथा 4 में विनिर्दिष्ट ग्राहक सहायता नम्बर तथा सामान्य सूचना नम्बर के बारे में सूचना;
- (च) दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012 के विनियम 17 के तहत विनिर्दिष्ट नागरिक घोषण पत्र का संक्षिप्त पाठ;

- (2) स्टार्ट अप किट में कोई "प्लान वाउचर" या "विशेष प्रशुल्क वाउचर" नहीं होगा;

4. वाउचर...(1) प्रत्येक सेवा प्रदाता, इन विनियमों के जारी होने की तिथि के 45 दिन के अंदर, सुनिश्चित करेगा कि उपभोक्ताओं को केवल निम्नलिखित प्रकार के वाउचरों की पेशकश की जाती है अथवा उनका विपणन किया जाता है अथवा बेचा जाता है, अर्थात्:-

- (क) प्लान वाउचर;
- (ख) टॉप अप वाउचर, और;
- (ग) विशेष प्रशुल्क वाउचर;

बशर्ते कि प्राधिकरण वाउचरों की अन्य कोई श्रेणी विनिर्दिष्ट कर सकता है।

- (2) प्रत्येक सेवा प्रदाता सुनिश्चित करेगा कि....

- (क) प्लान वाउचर....

- (i) केवल उपभोक्ता को प्रशुल्क प्लान में पंजीयन करने के लिए इस्तेमाल किया जाता है;
- (ii) कोई मौद्रिक मूल्य प्रदान नहीं करता है;
- (iii) यदि पेशकश पेपर वाउचर के रूप में की जाती है तो वाउचर पर प्रशुल्क प्लान संबंधित सूचना आठ प्वाइंट्स से कम के फॉन्ट साइज में मुद्रित नहीं की जाएं।

- (ख) टॉप-अप वाउचर....

- (i) केवल रूपए में व्यक्त मौद्रिक मूल्य का प्रस्ताव करना;
- (ii) उसकी वैधता अथवा उपयोग के संबंध में कोई प्रतिबंध नहीं लगाया जाता है;
- (iii) यदि पेशकश पेपर वाउचर के रूप में की जाती है तो, वाउचर पर अधिकतम फुटकर मूल्य(एमआरपी), प्रोसेसिंग शुल्क, लागू कर तथा उपभोक्ता को उपलब्ध निवल मूल्य, आठ प्वाइंट्स से कम के फॉन्ट साइज में मुद्रित नहीं किया जाता है;
- (iv) प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट अधिकतम सीमा के बाहर कोई प्रशासनिक लागत अथवा प्रोसेसिंग शुल्क शामिल नहीं है;

## (ग) विशेष प्रशुल्क वाउचर...

- (i) योजना जिन पर यह लागू हो, का स्पष्ट उल्लेख किया जाता है;
- (ii) अलग-अलग मदों के लिए प्रशुल्क का स्पष्ट उल्लेख किया जाता है;
- (iii) वाउचर की वैधता अवधि का स्पष्ट उल्लेख किया जाता है;
- (iv) एकल आधार पर प्रदान किया जाता है तथा उपभोक्ता को कोई अतिरिक्त मौद्रिक मूल्य प्रदान नहीं करता है; और
- (v) यदि पेशकश पेपर वाउचर के रूप में की जाती है तो इसकी विशेषताओं के बारे में, सक्रियण प्रतिबंधों की सूचना सहित को आठ प्वाइंट्स से कम के फॉन्ट साइज में मुद्रित नहीं किया जाएगा;

- (3) प्रत्येक सेवा प्रदाता सुनिश्चित करेगा कि प्लान वाउचर तथा टॉप-अप वाउचर का विपणन केवल क्रमशः "प्लान वाउचर" तथा "टॉप-अप वाउचर" के रूप में किया जाता है, जबकि विशेष प्रशुल्क वाउचर का विपणन वे अपनी पसंद के किसी भी नाम से कर सकते हैं।

5. पेपर वाउचर पर कलर बैंड...(1) प्रत्येक सेवा प्रदाता, इन विनियमों के जारी होने के 45 दिन के अंदर, यह सुनिश्चित करेगा कि उपभोक्ताओं के लिए पेपर वाउचरों की आसानी से पहचान करने के लिए पेपर वाउचरों को निम्नलिखित कलर बैंड में मुद्रित किया जाता है:-

- (क) प्लान वाउचर के लिए 'लाल' कलर बैंड;
- (ख) टॉप अप वाउचर के लिए 'हरा' कलर बैंड; और
- (ग) विशेष प्रशुल्क वाउचर के लिए 'पीला' कलर बैंड;

- (2) प्रत्येक सेवा प्रदाता उप विनियम (1) में यथाविनिर्दिष्ट कलर बैंड को पेपर वाउचरों के पिछली तरफ नीचे एक छोर से दूसरी छोर तक क्षैतिज के समांतर मुद्रित करेगा और यह स्पष्ट दृष्टिगोचर होना चाहिए।

## अध्याय — III

## उपभोक्ताओं को सूचना

6. वाउचर को सक्रिय करने पर प्रीपेड उपभोक्ताओं को सूचना...प्रत्येक सेवा प्रदाता, इन विनियमों के जारी होने की तिथि से पैंतालीस दिन के अंदर, वाउचर को सक्रिय करने के तत्काल बाद प्रीपेड उपभोक्ताओं को एसएमएस के माध्यम से निम्नानुसार सूचना प्रदान करेगा:—

(क) प्लान वाउचर को सक्रिय किए जाने पर:—

- (i) प्लान का नाम; और
- (ii) प्लान की वैधता अवधि;

(ख) टॉप-अप वाउचर को सक्रिय करने पर:—

- (i) कुल प्रभारित राशि;
- (ii) प्रोसेसिंग शुल्क या प्रशासनिक प्रभार, जैसी भी स्थिति हो;
- (iii) काटा गया कर;
- (iv) जोड़ा गया निवल मौद्रिक मूल्य; और
- (v) कुल उपलब्ध मौद्रिक मूल्य।

(ग) विशेष प्रशुल्क वाउचर को सक्रिय करने पर:—

- (i) कुल प्रभारित राशि;
- (ii) वाउचर की वैधता अवधि; और
- (iii) वाउचर के सुस्पष्ट लाभ।

7. प्रीपेड उपभोक्ताओं को उपयोग के संबंध में सूचना...प्रत्येक सेवा प्रदाता, इन विनियमों के जारी होने की तिथि से पैंतालीस दिन के अंदर, प्रीपेड उपभोक्ता के खाते में से कोई कटौती करने के तत्काल बाद, एसएमएस के माध्यम से निम्न सूचना प्रदान करेगा:—

(क) प्रत्येक कॉल के उपरांत...

- (i) कॉल की अवधि;
- (ii) कॉल के लिए काटा गया प्रभार;
- (iii) खाते में शेष; और



- (iv) विशेष प्रशुल्क वाउचर के मामले में, उपयोग किए गए मिनट की कटौती तथा उपयोग के लिए उपलब्ध शेष मिनट;
- (ख) मोबाइल से डाटा उपयोग के प्रत्येक सत्र के उपरांत...
  - (i) उपयोग किए गए डाटा की मात्रा;
  - (ii) काटा गया प्रभार; और
  - (iii) खाते में शेष;
- (ग) मूल्यवर्द्धित सेवा सहित अन्य सेवा को सक्रिय करने के उपरांत.
  - (i) काटी गई राशि;
  - (ii) राशि को काटने का प्रयोजन;
  - (iii) खाते में शेष; और
  - (iv) मूल्यवर्द्धित सेवा की वैधता अवधि।

बशर्ते कि इस विनियम के प्रावधान उपभोक्ता पर लागू नहीं होगा, यदि वह अपने सेवा क्षेत्र से बाहर हो ।

8. **प्रीपेड मोबाइल कनेक्शनों के संबंध में पूर्व उपयोग का ब्यौरा...** प्रत्येक सेवा प्रदाता, इन विनियमों के जारी होने की तिथि से पैंतालीस दिन के अंदर किसी प्रीपेड मोबाइल उपभोक्ता के अनुरोध पर, ऐसे उपभोक्ता को उचित लागत पर, इस प्रकार का अनुरोध प्राप्त होने के तीस दिन की समय अवधि के अंदर, निम्न से संबंधित सूचना प्रदान करेगा:-

- (क) सभी कॉलों के उपयोग का मदवार प्रभार;
- (ख) भेजे गए एसएमएस की संख्या और ऐसे एसएमएस पर वसूला गया प्रभार;
- (ग) उपयोग की गई मूल्यवर्द्धित सेवाएं और ऐसी सेवाओं के लिए वसूला गया प्रभार;
- (घ) उपयोग की गई प्रीमियम दर सेवा और ऐसी सेवा के लिए वसूला गया प्रभार;
- (च) रोमिंग प्रभार;

बशर्ते यह कि, अनुरोध की तिथि से 6 महीने के पहले की किसी अवधि की सूचना प्रदान करने के लिए सेवा प्रदाता बाध्य नहीं होगा।

स्पष्टीकरण:— इस विनियम के प्रयोजन हेतु "उपयुक्त लागत" का आशय प्रभार पचास रूपए से अधिक नहीं या उसी प्रकार की सूचना प्राप्त करने के पोस्टपेड उपभोक्ता द्वारा उसी सेवा प्रदाता को भुगतान किए जाने वाले प्रभार में से जो भी कम हो, से है।

9. उपभोक्ता के खाते के बारे में सूचना उपलब्ध कराने की सुविधा का प्रावधान करना....प्रत्येक सेवा प्रदाता, इन विनियमों के जारी होने की तिथि से 45 दिन के अंदर, एक अलग टोल फ्री शॉर्ट कोड स्थापित या आबंटित करेगा ताकि उपभोक्ता, एसएमएस के माध्यम से निम्नलिखित सूचना प्राप्त कर सके :-

(क) उपभोक्ता द्वारा चुने गए प्रशुल्क प्लान, जिसमें शामिल हैं...

- (i) स्थानीय और लंबी दूरी (एसटीडी) कॉलों के लिए दरें तथा प्रभार का अंतर, यदि कोई हो, जो ऑन-नेट एवं ऑफ-नेट के उपयोग पर लागू होता हो;
- (ii) एसएमएस के लिए दरें;
- (iii) डाटा सेवा के लिए दरें;

(ख) प्रीपेड उपभोक्ता के खाते में उपलब्ध शेष राशि;

(ग) उसके टेलीफोन नंबर पर सक्रिय की गई मूल्यवर्द्धित सेवाएं;

बशर्ते यह कि देश के बाहर रोमिंग में चल रहे उपभोक्ता को सूचना प्रदान करना, सेवा प्रदाता के लिए अनिवार्य नहीं है।

10. प्रीमियम दर सेवा और मूल्यवर्द्धित सेवा से संबंधित सूचना....(1) प्रत्येक सेवा प्रदाता, जो प्रीमियम दर सेवा उपलब्ध कराता है या उस तक एक्सेस की सुविधा प्रदान करता है, सुनिश्चित करेगा कि कॉल का उपयोग करने से पूर्व उपभोक्ता को ऐसी सेवा कॉल की दरों के संबंध में वॉयस एलर्ट दिया जाता है;

बशर्ते कि वॉयस अलर्ट अंग्रेजी तथा सेवा क्षेत्र की स्थानीय भाषा में होगा।

(2) प्रत्येक सेवा प्रदाता, मूल्यवर्द्धित सेवा के सक्रिय होने पर, उपभोक्ता को उस सेवा की वैधता अवधि, नवीनीकरण के लिए प्रभार और किसी भी समय सेवा से बाहर निकलने की प्रक्रिया के संबंध में एसएमएस के माध्यम से सूचना देगा।

एन. परमेश्वरन, सचिव-कार्यभारी

[विज्ञापन III/4/142/11/असा.]

**टिप्पणी—**व्याख्यात्मक ज्ञापन द्वारा दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2012 के उद्देश्य और कारणों को स्पष्ट किया गया।

### व्याख्यात्मक ज्ञापन

1. मोबाइल उपभोक्ताओं की तेजी से बढ़ती संख्या, ग्रामीण एवं दूरदराज के क्षेत्रों में दूरसंचार का बढ़ता प्रसार और सेवा प्रदाताओं द्वारा अभिनव मूल्यवर्द्धित सेवाएं प्रारंभ किए जाने से उपभोक्ताओं के हितों को संरक्षित करने की निरंतर आवश्यकता है। उपभोक्ता जरूरतों को पूरा करने के अपने सतत् प्रयासों के भाग के रूप में भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण ने पहले से मौजूद विभिन्न उपायों की समीक्षा करने तथा उपभोक्ताओं के हितों का संरक्षण करने लिए आगे और उपयुक्त उपाय करने के लिए "दूरसंचार सेक्टर के उपभोक्ताओं के हितों का संरक्षण" करने के उपायों की समीक्षा विषय पर दिनांक 02 अगस्त, 2010 को एक परामर्श पत्र जारी किया है। विभिन्न स्टैकहोल्डरों से टिप्पणियां प्राप्त हुईं और इन्हें भादूविप्रा की वेबसाइट पर अपलोड किया गया है।

2. यद्यपि, प्रशुल्क प्रस्तावों में पारदर्शिता बढ़ाने के लिए भादूविप्रा द्वारा विंगत में कई कदम उठाए गए हैं, फिर भी बाजार में उपलब्ध विभिन्न प्रकार की प्रशुल्क योजनाओं की बहुलता के कारण प्रभावी पारदर्शिता की कमी व उसके कारण उपभोक्ताओं में उत्पन्न हो रही भ्रांति के आरोप लगाते हुए, उपभोक्ताओं व उनके प्रतिनिधियों से प्राधिकरण को लगातार शिकायतें व प्रतिवेदन प्राप्त हो रहे हैं। पारदर्शिता में और सुधार लाने के उद्देश्य से, भादूविप्रा द्वारा दिनांक 13.10.2010 को "दूरसंचार प्रशुल्क से संबंधित कुछ मुद्दे" विषय पर एक परामर्श पत्र जारी किया गया और उपभोक्ता हितों के संरक्षण सहित विभिन्न मुद्दों पर स्टैकहोल्डरों की टिप्पणियां मांगी गईं। विभिन्न स्टैकहोल्डरों से प्राप्त टिप्पणियों को भादूविप्रा की वेबसाइट पर अपलोड किया गया। दोनों परामर्श पत्रों पर खुला मंच (ओपन हाउस) चर्चा का आयोजन पांच स्थानों – जयपुर, मुंबई, चेन्नई, लखनऊ तथा कोलकाता में किया गया।

3. परामर्श प्रक्रिया के दौरान, प्रीपेड उपभोक्ताओं को कॉल पूरी होने के तुरन्त बाद सूचना उपलब्ध कराने, एक प्रीपेड कनेक्शन को रीचार्ज करने के बाद सूचना देना, मांग किए जाने पर मदवार उपयोग प्रभारों के संबंध में सूचना, प्रशुल्क योजनाओं को समझने में उपभोक्ताओं के सामने आ रही दिक्कतों तथा पारदर्शिता में सुधार लाने के लिए किए गए उपायों से संबंधित कुछ महत्वपूर्ण मुद्दे उठाए गए। जन परामर्श के दौरान प्राप्त टिप्पणियों और दूरसंचार उपभोक्ताओं व सेवा प्रदाताओं के हितों को ध्यान में रखते हुए, प्राधिकरण द्वारा दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2011 का एक प्रारूप तैयार किया गया, जिसे दिनांक 04 जुलाई, 2011 को भादूविप्रा की वेबसाइट पर प्रकाशित किया गया। इन दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण विनियमों को स्टैकहोल्डरों से प्राप्त टिप्पणियों पर विचार करने के बाद, अंतिम रूप दिया गया है। इन विनियमों के प्रमुख प्रावधानों पर नीचे चर्चा की गई है।

#### वाउचरों से संबंधित प्रावधान:

4. "दूरसंचार प्रशुल्क से संबंधित कुछ मुद्दे" विषय पर परामर्श पत्र द्वारा अन्य बातों के अलावा, प्रीपेड उपभोक्ताओं के सामने आ रही विभिन्न परेशानियों तथा सेवा के प्रावधानों में पारदर्शिता बढ़ाने के लिए किए गए उपायों के विषय में स्टैकहोल्डरों से टिप्पणियां मांगी गईं। कुछ स्टैकहोल्डरों द्वारा प्रशुल्क योजनाओं तथा बाजार में पेश किए गए विभिन्न वाउचरों (रीचार्ज) के मानकीकरण का सुझाव दिया गया।

5. परामर्श प्रक्रिया के दौरान प्राप्त टिप्पणियों के आलोक में प्राधिकरण द्वारा बाजार की प्रचलित स्थिति का विश्लेषण किया गया। बढ़ी हुई प्रतिस्पर्धा के कारण सेवा प्रदाताओं द्वारा बड़ी संख्या में विशेष प्रशुल्क वाउचरों (एसटीवी) का प्रस्ताव किया जाता है। इन वाउचरों के घटकों में बहुत अंतर होता है। वर्तमान में टॉप-अप-वाउचरों में अक्सर मौद्रिक मूल्य उपलब्ध कराने के अलावा कुछ अन्य लाभ जैसे कि – रात्रि मिनट, फ्री एसएमएस, ऑन-नेट मिनट इत्यादि सम्मिलित होते हैं। कभी-कभी ये अतिरिक्त लाभ, जिनमें कुछ प्रतिबंध हो सकते हैं, टॉप-अप-वाउचर खरीदने वाले प्रीपेड उपभोक्ताओं के लिए किसी उपयोग के नहीं होते हैं। इस प्रकार के उत्पादों को पूर्ण पारदर्शी तरीके से नहीं बेचा जाता है, जिस कारण कुछ उपभोक्ता टॉप-अप-वाउचरों को इसके अंतर्निहित प्रतिबंधों को जाने बिना खरीदते हैं। इसके परिणामस्वरूप, उपभोक्ता अतिरिक्त लाभों, जिसके बारे में उसे जानकारी न हो, का प्रभावी उपयोग नहीं कर पाता जबकि उसके द्वारा ऐसे लाभों के लिए अतिरिक्त मूल्य चुकाया जाता है। अतः वह अतिरिक्त लाभों के लिए निर्धारित वैधता अवधि की समाप्ति के बाद कुछ मौद्रिक मूल्य खो देता है, जिससे वह अनभिज्ञ होता है। बड़ी संख्या में प्रीपेड उपभोक्ताओं के औसत अथवा औसत से कम आय वाले होने के कारण, किसी भी प्रकार की मौद्रिक हानि से तनाव उत्पन्न होता है। अतः यह मुद्दा उपभोक्ता संरक्षण पारदर्शिता के दृष्टिकोण से महत्वपूर्ण हो जाता है।

6. बाजार में विद्यमान उपर्युक्त परिस्थिति को ध्यान में रखते हुए, तथा उपभोक्ताओं के हित में, प्राधिकरण ने सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रस्तुत किए जा रहे वाउचरों का सरलीकरण और मानकीकरण करने का निर्णय लिया है ताकि स्पष्टता तथा पारदर्शिता उपलब्ध कराई जा सके और विभिन्न वाउचरों की प्रकृति को बेहतर ढंग से समझने में उपभोक्ताओं की सहायता की जा सके।

7. इसके अलावा, इन विनियमों के माध्यम से प्राधिकरण द्वारा यह अधिदेशित किया गया है कि नए उपभोक्ता को सदस्य बनाते समय, सेवा प्रदाता द्वारा उसे एक स्टार्ट-अप-किट (एसयूके) उपलब्ध कराई जाएगी जिसमें अन्य के अलावा, जहां कनेक्शन सिम कार्ड के माध्यम से दिया जाना है, एक सिम कार्ड, मोबाइल नम्बर (यदि उपभोक्ता को मोबाइल नम्बर सुवाह्यता के माध्यम से सदस्य नहीं बनाया गया हो), उपलब्ध मौद्रिक मूल्य यदि कोई हो, कनेक्शन के प्रकार संबंधी सूचना अर्थात् पोस्टपेड या प्रीपेड कनेक्शन, ग्राहक सहायता नम्बर और सामान्य सूचना नम्बर के संबंध में जानकारी तथा उपभोक्ता शिक्षण के लिए नागरिक घोषणा पत्र का संक्षिप्त पाठ, होगा। ग्राहक सहायता नम्बर और सामान्य सूचना नम्बर के साथ-साथ नागरिक घोषणा पत्र को दूरसंचार उपभोक्ता शिकायत निवारण विनियम, 2012 के अंतर्गत अधिदेशित किया गया है। अब से, स्टार्ट-अप-किट में प्रशुल्क योजना नहीं होगी।

8. एक नया कनेक्शन लेने के इच्छुक किसी व्यक्ति को, किसी प्रशुल्क प्लान का सदस्य बनने के लिए एक प्लान वाउचर को सक्रिय करना होगा। प्लान वाउचर द्वारा उपभोक्ता के खाते में किसी प्रकार का मौद्रिक मूल्य नहीं जोड़ा जाएगा। इसी प्रकार से, एक विद्यमान उपभोक्ता जो कि अपने प्रशुल्क प्लान को बदल कर पेश की गई प्रशुल्क योजना में जाना चाहता है, को भी इस उद्देश्य के लिए एक प्लान वाउचर को सक्रिय करना होगा। एक बार, एक सेवा प्रदाता के नेटवर्क का सदस्य बन जाने पर तथा प्रशुल्क योजना का अंशदान कर देने पर, प्रीपेड उपभोक्ता के लिए अगली आवश्यकता टॉप-अप-वाउचर खरीदने के रूप में अतिरिक्त मौद्रिक मूल्य प्राप्त करने तक सीमित है। टॉप-अप-वाउचर उपभोक्ता के खाते में रूपयों में मौद्रिक मूल्य जोड़ता है तथा इसका उपयोग उपभोक्ता की सहूलियत के अनुसार किसी भी प्रकार की समय सीमा अथवा उपयोग के रूप में प्रतिबंधों के बिना किया जा सकता है। टॉप-अप-वाउचर में केवल मौद्रिक मूल्य होगा तथा अन्य कोई लाभ नहीं होगा। इसके अतिरिक्त किसी भी अन्य वाउचर, अर्थात् एसटीवी और प्लान वाउचर में किसी प्रकार के मौद्रिक मूल्य का घटक नहीं होगा।

9. विशेष प्रशुल्क वाउचर (एसटीवी) का उद्देश्य ऐसे उपभोक्ता को प्रशुल्क लाभ प्रदान करना है जो एक अथवा अधिक प्रशुल्क घटकों को परिवर्तित करके एसटीवी के लाभ उठाना चाहता है। उपभोक्ता किसी एसटीवी को किसी भी समय खरीदने के लिए स्वतंत्र होगा ताकि वह उन लाभों को ले सके जिनका कि सेवा प्रदाता द्वारा प्रस्ताव किया जा सकता है। परन्तु एसटीवी में, उपभोक्ता के खाते में उपलब्ध मौद्रिक मूल्य में बढ़ोतरी करने का प्रभाव नहीं होगा। एसटीवी जिसमें कि 90 दिन तक कि समय-सीमा होती है, को निर्धारित समय-सीमा के अंदर प्रयोग में लाना होगा, ऐसा न करने पर एसटीवी में उपलब्ध शेष समाप्त हो जाएगा। एसटीवी के माध्यम से प्रशुल्कों में प्रभावी किए गए परिवर्तन केवल एसटीवी में विनिर्दिष्ट अवधि के लिए हैं। विनिर्दिष्ट अवधि की समाप्ति के बाद, फ्री अथवा रियायती उपयोग की विद्यमानता समाप्त हो जाती है तथा उपभोक्ता की संबंधित प्रशुल्क योजना की दरें प्रभावी हो जाती हैं।

#### कलर बैंड और पेपर वाउचरों के अक्षर(फॉन्ट) का आकार:

10. आज बाजार में विभिन्न मिश्रणों वाले प्रशुल्क पैक उपलब्ध हैं तथा उपभोक्ताओं को इन पैकों की पहचान करने और उनके लाभों को जानने में दिक्कत होती है। कई स्टैकहोल्डरों द्वारा सेवा प्रदाताओं पर प्रशुल्कों में अपारदर्शिता का आरोप लगाया गया है, जिसके परिणामस्वरूप कुछ पैकों का अनैच्छिक सक्रियण हुआ है। उपभोक्ताओं को, वाउचरों की सरलतापूर्वक पहचान करने की सुविधा देने के उद्देश्य से, विभिन्न प्रकार के वाउचरों में भेद दिखलाने के लिए वाउचरों के पिछले हिस्से (बैक साइड) में कलर बैंड कोड दिखलाने का विनियमों में प्रावधान किया गया है। उपभोक्ताओं की चिंता का एक मुख्य विषय, प्लान का विवरण, अधिकतम खुदरा मूल्य, वाउचर पर उपलब्ध निवल मौद्रिक मूल्य इत्यादि के संबंध में अक्षरों के आकार को लेकर था जिसका निर्धारण प्राधिकरण द्वारा न्यूनतम आठ प्वाइंट के फॉन्ट साइज के अक्षरों का प्रयोग, पेपर वाउचरों पर सूचना छापने के लिए करने हेतु निर्धारित करके किया गया है।

#### प्री-पेड उपभोक्ताओं को वाउचरों के सक्रियण पर सूचना देना:

11. परामर्श प्रक्रिया के दौरान, कई स्टैकहोल्डरों द्वारा उपभोक्ता के खाते में उपलब्ध कुल राशि, प्रशुल्क योजना के विवरण और करों की मद में की गई कटौतियां तथा वाउचरों के सक्रियण के बाद प्रशासनिक प्रभारों जैसे विवरणों का प्रावधान न होने

की ओर ध्यान दिलाया गया। उपभोक्ता संगठनों द्वारा यह सुझाव दिया गया कि उपभोक्ताओं को पूर्ण जानकारी देने संबंधी प्रावधान से प्रणाली अधिक पारदर्शी होगी, जिससे उपभोक्ता संतुष्टि बेहतर होगी। इस संबंध में विभिन्न सुझावों पर विचार करने के उपरांत प्राधिकरण द्वारा प्रीपेड उपभोक्ताओं के लिए विभिन्न सूचीबद्ध विवरणों के प्रावधान को विनियम 6 में अधिदेशित किया गया है।

12. इसके अतिरिक्त, इन विनियमों में सेवा प्रदाताओं द्वारा एक अलग टॉल-फ्री शार्ट कोड नम्बर आवंटित करने का प्रावधान किया गया है ताकि उपभोक्ता इसका उपयोग अपनी प्रशुल्क योजना से संबंधित जानकारी, उसके खाते में उपलब्ध शेष और उसके टेलीफोन नम्बर पर सक्रिय की गई किसी मूल्यवर्द्धित सेवा के विवरणों को एक्सेस कर सके।

**प्रीपेड उपभोक्ता को उपयोग के संबंध में जानकारी देना:**

13. वर्तमान में, लगभग 96 प्रतिशत उपभोक्ता प्रीपेड श्रेणी में हैं तथा पोस्टपेड उपभोक्ताओं के विपरीत, प्रीपेड उपभोक्ता अपने उपयोग और उस पर प्रसारित राशि के संबंध में बिल प्राप्त नहीं करते हैं। परामर्श प्रक्रिया के दौरान, उपभोक्ताओं द्वारा इस विषय पर चिंता व्यक्त की गई कि कुछ सेवा प्रदाताओं द्वारा, अंतिम कॉल की अवधि, कॉल प्रभार, वैधता अवधि, खाते में शेष इत्यादि जैसी सूचनाएं उपलब्ध नहीं कराई जा रही हैं। अधिकांश स्टैकहोल्डरों का अभिमत था कि प्रत्येक कॉल की समाप्ति के तुरंत बाद ऐसी सूचना प्रीपेड उपभोक्ता को उपलब्ध कराई जानी चाहिए ताकि वह अपने उपयोग को जान सके और उसके खाते से काटी गई राशि के सही होने का सत्यापन कर सके। तदनुसार, वर्तमान विनियमों में यह अधिदेशित किया गया है कि सेवा प्रदाता द्वारा किसी प्रीपेड उपभोक्ता के खाते से कटौती करने के तुरंत बाद एसएमएस के माध्यम से, उसकी सभी कॉलों और डाटा के उपयोग से संबंधित जानकारी दी जाएगी।

14. पोस्टपेड उपभोक्ताओं के विपरीत, एक प्रीपेड उपभोक्ता को अपने उपयोग के संबंध में मदवार विवरण प्राप्त करने की सुविधा उपलब्ध नहीं है। प्राधिकरण द्वारा दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण और शिकायत निवारण विनियम, 2007 के विनियम 21 द्वारा यह अधिदेशित किया गया है कि किसी प्रीपेड उपभोक्ता की ओर से अनुरोध किए जाने पर, पिछले छह महीनों के दौरान पड़ने वाली किसी अवधि के लिए, सेवा प्रदाता द्वारा उचित लागत पर जो कि 50/-रुपये से अधिक नहीं होगी, उपयोग के मदवार प्रभार से संबंधित जानकारी उपभोक्ता को दी जाएगी। परामर्श प्रक्रिया के दौरान कई स्टैकहोल्डरों द्वारा यह मत व्यक्त किया गया कि सेवा प्रदाता द्वारा जानकारी उपलब्ध कराने के लिए एक समय-सीमा निर्धारित की जानी चाहिए। तदनुसार इन विनियमों में, सेवा प्रदाता द्वारा उपयोग संबंधी मदवार विवरण उपलब्ध कराने के लिए 30 दिन की अवधि निर्धारित की गई है।

**प्रीमियम दर सेवा तथा मूल्यवर्द्धित सेवा:**

15. सामान्यतः प्रीमियम दर सेवाओं (पीआरएस) का उपयोग विशेष नम्बरों के माध्यम से होता है तथा इसके लिए सामान्य कॉल दरों की तुलना में उच्च दरों की वसूली की जाती है। परामर्श प्रक्रिया के दौरान, कुछ स्टैकहोल्डरों ने चिंता व्यक्त की कि उपभोक्ता जब इस प्रकार की प्रीमियम दर सेवाओं का उपयोग करता है तो वह कॉल प्रभारों से अनभिज्ञ होता है तथा इसका पता, उसे खाते से राशि की कटौती होने के उपरांत चलता है। इसी तरह, उसे मूल्यवर्द्धित सेवाओं के मामलों में भी उसकी वैधता अवधि, प्रभारों से संबंधित सूचना तथा उससे बाहर निकलने की प्रक्रिया की सामान्यतः जानकारी नहीं होती है। यह सुनिश्चित करने के लिए कि उपभोक्ताओं को इस प्रकार की सेवाओं के उपयोग करने के लिए भुगतान किए जाने वाले प्रभारों की जानकारी हो, विनियम यह प्रावधान करता है कि पीआरएस के मामले में, कॉल का उपयोग करने से पूर्व उपभोक्ता को ऐसी सेवाओं के प्रभारों के बारे में सूचित किया जाएगा तथा मूल्यवर्द्धित सेवा के मामले में, उसे ऐसी सेवा सक्रिय करने से पूर्व, प्रभारों के बारे में सूचना, वैधता अवधि तथा सेवा से बाहर निकलने की प्रक्रिया के संबंध में सूचना दी जाए।

**TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA****NOTIFICATION**

New Delhi, the 6th January, 2012

**No. 308-5/2011-QoS.**—In exercise of the powers conferred upon it under section 36, read with sub-clauses (i) and (v) of clause (b) of sub-section (1) of section 11, of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations namely: -

**TELECOM CONSUMERS PROTECTION REGULATIONS, 2012**

**(2 OF 2012)**

<b>CHAPTER I</b> <b>PRELIMINARY</b>
--

<b>1. Short title, commencement and application----</b> (1) These regulations may be called the Telecom Consumers Protection Regulations, 2012.
---

(2) They shall come into force from the date of their publication in the Official Gazette.
--



**(3) These regulations shall apply to all service providers [including Bharat Sanchar Nigam Limited and Mahanagar Telephone Nigam Limited, being the companies registered under the Companies Act, 1956 (1 of 1956)] providing,--**

- (i) Unified Access Services;
- (ii) Cellular Mobile Telephone Service.

**2. Definitions.**----In these regulations, unless the context otherwise requires,-

(a) "Act" means the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997);

(b) "Authority" means the Telecom Regulatory Authority of India established under sub-section (1) of section 3 of the Act;

(c) "Cellular Mobile Telephone Service" -

(i) means telecommunication service provided by means of a telecommunication system for the conveyance of messages through the agency of wireless telegraphy where every message that is conveyed thereby has been, or is to be, conveyed by means of a telecommunication system which is designed or adapted to be capable of being used while in motion;

(ii) refers to transmission of voice or non-voice messages over Licensee's Network in real time only but service does not cover broadcasting of any messages, voice or non-voice, however, Cell Broadcast is permitted only to the subscribers of the service;

(iii) in respect of which the subscriber (all types, pre-paid as well as post-paid) has to be registered and authenticated at the network point of registration and approved numbering plan shall be applicable;

(d) "consumer" means a consumer of a service provider to whom these regulations apply and includes its customer and subscriber;

(e) "Consumer Care Number" means a telephone number earmarked by the service provider to access its Complaint Centre;

(f) "electronic voucher" means a voucher in electronic form;

(g) "Licence" means a licence granted or having effect as if granted under section 4 of the Indian Telegraph Act, 1885 (13 of 1885) or the provisions of the Indian Wireless Telegraphy Act, 1933 (17 of 1933);

(h) "monetary value" means the amount in rupees available to the prepaid consumer through the "Top Up Voucher";

(i) "paper voucher" means a voucher in the printed form;
(j) "Plan Voucher" means a paper voucher or electronic voucher that enrolls a consumer into a tariff plan;
(k) "Premium Rate Service" or "PRS" means service for which charges are levied at rates higher than the rates applicable to the consumer as per his tariff plan;
(l) "regulations" means the Telecom Consumers Protection Regulations, 2012;
(m) "service provider" means a licensee to whom these regulations apply;
(n) "SMS" means a message which is sent through short message service and includes a Multi Media message which is sent through Multi Media message service (MMS);
(o) "Special Tariff Voucher" or "STV" means a paper voucher or electronic voucher, which on activation alters one or more items of applicable tariff in the consumer tariff plan for a period not exceeding ninety days in terms of limited or unlimited usage of voice calls, SMS or data but does not provide any monetary value;
(p) "Start-Up Kit" or "SUK" means a kit or a packet containing items specified under sub-regulation (1) of regulation 3;
(q) "Tariff(s)" mean(s) rates and related conditions at which telecommunication services within India and outside India may be provided including rates and related conditions at which messages shall be transmitted to any country outside India, deposits, installation fees, rentals, free calls, usage charges and any other related fees or service charge;
(r) "tariff plan" means the details of tariff applicable to all the telecommunication services offered by the service provider under a given plan;
(s) "Top Up Voucher" means a paper voucher or an electronic voucher providing additional monetary value to the prepaid consumer without any restriction in terms of validity or usage;
(t) "Unified Access Services" - <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) means telecommunication service provided by means of a telecommunication system for the conveyance of messages through the agency of wired or wireless telegraphy ;</li> <li>(ii) refers to transmission of voice or non-voice messages over Licensee's Network in real time only but service does not cover broadcasting of any messages, voice or non-voice, except, Cell Broadcast which is permitted only to the subscribers of the service;</li> </ul>

(iii) in respect of which the subscriber (all types, pre-paid as well as post-paid) has to be registered and authenticated at the network point of registration and approved numbering plan shall be applicable;

(u) "Value Added Services" means services which are offered to add value to the core services, the core services being voice calls, voice or non-voice messages and facsimile transmission;

(v) "voucher" means a card or a coupon in printed or electronic form, which is offered, marketed and sold by a service provider to consumers for adding monetary value to the pre-paid account or for altering one or more items of applicable tariff for a pre-defined period or for subscription to a tariff plan;

(w) all other words and expressions used in these regulations but not defined, and defined in the Act and the rules and other regulations and tariff orders made there under, shall have the meanings respectively assigned to them in the Act or the rules or other regulations or tariff orders, as the case may be.

## CHAPTER II

### PRESENTATION AND MARKETING OF VOUCHERS

**3. Start-up Kit.**----(1) Every service provider shall, within forty five days from the date of issue of these regulations, ensure that a Start-Up Kit is provided to consumers at the time of enrolment into the network, containing, *inter alia*,---

- (a) SIM card, if applicable;
- (b) a mobile number, in cases where the subscriber is enrolled other than through mobile number portability;
- (c) information about the type of connection- prepaid or post-paid;
- (d) information about Customer Care Number and General Information Number as specified under regulations 3 and 4 of the Telecom Consumers Complaint Redressal Regulations, 2012;
- (e) abridged version of the Citizen's Charter, as specified under regulation 17 of the Telecom Consumers Complaint Redressal Regulations, 2012.

(2) The Start-Up Kit shall not contain any Plan Voucher or Special Tariff Voucher.

**4. Vouchers----**(1) Every service provider shall, within forty five days from the date of issue of these regulations, ensure that only the following vouchers are offered or marketed or sold to the consumers, namely:-

- (a) Plan Voucher;
- (b) Top Up Voucher; and
- (c) Special Tariff Voucher;

*Provided that* the Authority may specify any other category of vouchers.

(2) Every service provider shall ensure that ----

(a) a Plan Voucher ---

- (i) is used only to enrol a consumer into a tariff plan;
- (ii) does not provide any monetary value;
- (iii) if offered in the form of paper voucher, the information about the tariff plan is printed in font size of not less than eight points;

(b) a Top Up Voucher ---

- (i) offers only monetary value expressed in rupees;
- (ii) does not have any restriction on its validity or usage;
- (iii) if offered in the form of paper voucher, the information about the Maximum Retail Price (MRP), processing fee, applicable tax and net value available to the consumer is printed in font size of not less than eight points;
- (iv) does not contain any administrative or processing fee beyond the ceiling specified by the Authority;

(c) a Special Tariff Voucher ---

- (i) clearly indicates the plan to which it is applicable;
- (ii) clearly indicates the tariff for different items;
- (iii) clearly indicates the validity period of the voucher;
- (iv) is offered on a standalone basis and does not provide any additional monetary value to the consumer; and
- (v) if offered in the form of paper voucher, information about the features, including activation restrictions, are printed in font size of not less than eight

points.

(3) Every service provider shall ensure that Plan voucher and Top Up Voucher are marketed only as 'Plan voucher' and 'Top Up Voucher' respectively, whereas the Special Tariff Voucher can be marketed under any name of its choice.

**5. Colour band on paper vouchers----**(1) Every service provider shall, within forty five days from the date of issue of these regulations, ensure that for easy identification by the consumers, paper vouchers are printed in the following colour band :-

- (a) red colour band for Plan Voucher;
- (b) green colour band for Top Up Voucher; and
- (c) yellow colour band for Special Tariff Voucher.

(2) Every service provider shall print the colour band specified in sub-regulation (1), on the reverse side of the paper voucher, horizontally stretching from one end to the other end in a clearly visible manner.

### CHAPTER III

#### INFORMATION TO CONSUMERS

**6. Information to pre-paid consumers on activation of a voucher.----** Every service provider shall, within forty five days from the date of issue of these regulations, immediately on activation of a voucher, provide through SMS to the pre-paid consumer the following information :-

(a) on activation of Plan Voucher:-

- (i) title of the plan ; and
- (ii) validity period of the plan;

(b) on activation of Top Up Voucher:-

- (i) total amount charged;
- (ii) processing fee or administration charge as the case may be;
- (iii) taxes deducted;
- (iv) net monetary value added; and
- (v) total available monetary value;

(c) on activation of Special Tariff Voucher:-

- (i) total amount charged;
- (ii) validity period of the voucher; and
- (iii) benefits specific to the voucher.

**7. Information to pre-paid consumers relating to usage.**--- Every service provider shall, within forty five days from the date of issue of these regulations, immediately on making any deduction from the account of a pre-paid consumer, provide through SMS, the following information:-

- (a) after every call, --
  - (i) duration of the call;
  - (ii) charges deducted for the call;
  - (iii) balance in the account; and
  - (iv) in case of Special Tariff Voucher, minutes of usage deducted and balance minutes of usage available;
- (b) after every session of data usage over mobile, ---
  - (i) quantum of data usage;
  - (ii) charges deducted; and
  - (iii) the balance in the account;
- (c) after activation of any service including Value Added Service, --
  - (i) amount deducted;
  - (ii) purpose for which the amount has been deducted;
  - (iii) balance in the account; and
  - (iv) the validity period of the Value Added Service.

*Provided that* the provisions of this regulation shall not apply to a consumer if he is outside his service area.

**8. Past Usage details in respect of pre-paid mobile connections-**

---Every service provider shall, within forty five days from the date of issue of these regulations, on request from any prepaid consumer, provide to such consumer at reasonable cost, within a time period of thirty days of receipt of such request, information relating to

- (a) itemized usage charge for all calls;
- (b) number of SMS sent and the amount charged for such SMSs;
- (c) Value Added Services availed and the amount charged for such service;
- (d) Premium Rate Service availed and the amount charged for such service;
- (e) roaming charges;

*Provided that* it shall not be obligatory on the part of the service provider to provide information for any period beyond the period of six months preceding the date of request.

*Explanation:-* For the purposes of this regulation, "reasonable cost" means charges not exceeding rupees fifty or charges payable by the post paid consumers of the same service provider for obtaining similar information, whichever is lower.

**9. Establishment of facility for providing information about the account of the consumer** ----Every service provider shall, within forty five days from the date of issue of these regulations, establish or allot a separate toll free short code to enable the consumers to seek, through SMS, the following information:-

(a) tariff plan opted by the consumer including,--

- (i) rates for local and long distance (STD) calls, and differential charges, if any, applicable for on-net and off-net usage;
- (ii) rates for SMS;
- (iii) rates for data service;

(b) balance available in the account of the pre-paid consumer; and

(c) Value Added Services activated on his telephone number;

*Provided that* it shall not be obligatory on the part of the service provider to provide information to a consumer who is roaming outside the country.

**10. Premium Rate Service and Value Added Service** ----(1)Every service provider providing or giving access to a Premium Rate Service shall ensure that the rate of such call is conveyed to the consumer through a voice alert prior to the materialisation of the call;

*Provided that* the voice alert shall be in English and the local language of the service area.

(2) Every service provider shall, on activation of a value added service, inform the consumer, through SMS, the validity period of such service, the charges for renewal and the procedure for the consumer to unsubscribe from the service.

N. PARAMESWARAN, Secy.-in-charge

[ADVT. III/4/142/11-Exty.]

**Note :** The Explanatory memorandum explains the objects and reasons of the Telecom Consumers Protection Regulations, 2012.

**Explanatory Memorandum**

1. The fast growth of mobile subscribers, increasing telecom penetration in rural and remote areas and launch of innovative value added services by service providers underline the continued need to protect the interest of consumers. As part of its sustained efforts to address the needs of the consumers, TRAI had initiated a consultation process to review various measures already in place and to evolve appropriate further measures to safeguard the interest of consumers by issuing a Consultation Paper "Review of Measures to Protect Interest of Consumers in the Telecom Sector" on 2<sup>nd</sup> August, 2010. Comments were received from various stakeholders and these were uploaded on TRAI website.
2. Notwithstanding the several steps taken in the past by TRAI with a view to enhance transparency in tariff offers, the Authority continues to receive complaints and representations from consumers and their representatives allege lack of effective transparency and resultant confusion for subscribers due to the multiplicity of tariff plans of various nature available in the market. In order to further improve transparency, TRAI had issued a Consultation Paper on "Certain issues relating to Telecom Tariff" on 13.10.2010 seeking the comments of stakeholders on various issues including protection of consumer interests. Comments received from various stakeholders were uploaded on TRAI website. Open House Discussions on both the consultation papers were held at five locations –Jaipur, Mumbai, Chennai, Lucknow and Kolkata.
3. Certain important issues relating to information to be provided immediately on completion of call to prepaid subscribers, information to be provided after recharging a prepaid connection, information about itemized usage charges on request, challenges faced by subscribers in understanding tariff plans and measures required to improve transparency were raised during the consultation process. Based on the comments received during public



consultation and keeping in view the interests of telecom consumers and service providers, the Authority had prepared a draft Telecom Consumers Protection Regulations, 2011, which was published on TRAI website on 04<sup>th</sup> July, 2011. These Telecom Consumers Protection regulations are finalised after consideration of the comments received on the draft regulations. The salient provisions of these regulations are discussed below:

#### **Provisions Relating to Vouchers**

4. The Consultation Paper on 'Certain issues relating to Telecom Tariff' had inter-alia sought the comments of stakeholders on various challenges faced by prepaid subscribers and also on measures to enhance the transparency in service provision. Some of the stakeholders had suggested standardisation of tariff plans and various vouchers (recharges) offered in the market.

5. The Authority analysed the situation prevailing in the market in the light of comments received during the consultation process. On account of increased competition, the service providers offer a large number of Special Tariff Vouchers (STV). The components of these vouchers vary vastly. At present, often Top Up vouchers besides providing monetary value, also contain certain other benefits like – night minutes, free SMS, on-net minutes etc. Sometimes, these extra benefits, which may also have restrictions, are not of any use to the prepaid consumers purchasing the top up voucher. Marketing of such products is not done in a fully transparent manner resulting in some consumers buying the Top Up voucher without knowing the inherent restrictions. As a result, the consumer is not able to make effective use of the extra benefits despite paying an extra cost in lieu of such benefits. He, therefore, ends up having to forfeit some monetary value after expiry of the prescribed validity period for the extra benefits of which he may not be aware. A large number of prepaid consumers being of average or below average income, loss of any monetary value causes distress. This issue therefore,

44 G 12-4

assumes importance from the perspective of transparency to consumer protection.

6. In view of the above situation prevailing in the market, and in the interest of consumers, the Authority has decided to streamline and standardise the vouchers offered by the Service Providers, so as to provide clarity and transparency and help the consumers in better understanding the nature of various vouchers.

7. Additionally, through these regulations, the Authority has mandated that at the time of enrolling a new subscriber, the service providers shall provide him a Start-Up Kit (SUK) containing, among others, the SIM card, where such connection is intended to be provided through a SIM, mobile number (if the customer is not enrolled through mobile number portability), the monetary value available, if any, information about type of connection viz. post-paid or pre-paid connection, information about Customer Care Number and General Information Number and a copy of the abridged version of the Citizen's Charter for Consumers' Education. The Customer Care Number and General Information Number as well as the Citizen's Charter have been mandated under the Telecom Consumers Complaint Redressal Regulations, 2012. Henceforth, the Start-Up Kit will not have a tariff plan.

8. A person who intends to take a new connection need to activate a **Plan Voucher** for enrolling into a tariff plan. The Plan voucher does not add any monetary value to the subscriber's account. Similarly, an existing consumer who wants to change his tariff plan to another tariff plan on offer also has to activate a Plan Voucher for the purpose. Once enrolled into the network of a service provider and having subscribed to a tariff plan, the next requirement of a prepaid consumer is limited to acquiring additional monetary value by way of buying a **Top Up voucher**. The Top up voucher adds monetary value in rupees to the subscriber's account and can be used as per the convenience of the

consumer, without any restriction in terms of validity period or usage. The Top Up Voucher shall contain only monetary value and no other benefit. Further, no other Voucher, namely, STV and Plan Voucher shall add any monetary value component to the subscriber's account.

9. The **Special Tariff Vouchers (STVs)** are intended to provide tariff benefits to the subscriber who desires to avail of the benefits of the STV altering one or more of the tariff components. It is open to a subscriber to purchase a STV at any time to avail of any benefits that the service provider may offer. But, the STV will not have the effect of adding monetary value available to the subscriber's account. The STV having a time limit, not exceeding 90 days, has necessarily to be used within the stipulated time failing which the balance available in the STV will lapse. The changes in tariffs effected through STVs are only for the period specified in the STV. After expiry of the specified period, the free or concessional usage ceases to exist and the rates of the relevant tariff plan of the consumer becomes applicable.

**Colour band and font size on paper vouchers:-**

10. Currently, different combinations of tariff packs are available in the market and the consumers have difficulty in identifying these packs and their benefits. Several stakeholders have alleged non-transparency of tariffs on the part of service providers, resulting in unintended activation of certain packs. With a view to facilitating easy identification by the consumers, the regulations now specify a colour band code on the reverse of the vouchers to distinguish different types of vouchers. A major concern of the consumers regarding size of the letters giving details of the plan, MRP, net monetary value available on the voucher etc. has been addressed by the Authority by prescribing the printing of information on the paper voucher in font size of not less than eight points.

**Information to prepaid customers on activation of vouchers:**

11. During the consultation process, several stakeholders referred to the non-provision of details like total amount available in the subscriber's account, details of the tariff plan and the deductions made on account of taxes and administrative charges after activation of vouchers. Consumer organisations have suggested that provision of complete information to customers would make the system more transparent, leading to better customer satisfaction. After considering various suggestions in this regard, the Authority has mandated the provision of various details to the prepaid subscriber as listed in regulation 6.

12. Additionally, these regulations also provide for allotment of a separate Toll Free Short Code by the service provider to enable its consumer to access information relating to his tariff plan, available balance in his account and details of any Value Added Service activated on his telephone number.

**Information to prepaid customers relating to usage:**

13. At present, about 96% of the consumers are in the pre-paid category and unlike post-paid consumers, the prepaid consumers do not get any bills for their usage and the amount charged. During the consultation process, concerns were expressed by consumers that some of the service providers are not providing the information like last call duration, call charge, validity period, account balance etc. Most of the stakeholders were of the view that such information should be provided to a prepaid subscriber, immediately on completion of every call, so that he can verify the correctness of the amount deducted from his account and also regulate his usage. Accordingly, the present regulations have mandated that the service provider shall, immediately on making any deduction from the account of a prepaid consumer, provide the

information through SMS, relating to the subscriber's usage for all calls and data.

14. Unlike post-paid subscribers, a prepaid subscriber does not have the facility to get itemised details of his usage. In the Telecom Consumers Protection and Redressal of Grievances Regulations, 2007, the Authority had mandated that on request from any pre-paid subscriber, the service provider shall supply to the subscriber, at a reasonable cost, not exceeding Rs.50/-, the information relating to the itemised usage charges for any period falling in the preceding six months. During the consultation process, several stakeholders opined that a time limit should be prescribed within which the service provider should provide the information. Accordingly, these regulations have prescribed a period of thirty days for providing itemised usage details by the service provider.

#### **Premium Rate Service and Value Added Service:**

15. Access to Premium Rate Services [PRSs] is generally through special numbers and is charged at rates higher than the normal call rates. During the consultation process, some of the stakeholders expressed concern that a consumer while accessing such PRS is unaware of the call charges and realises the same after the amount is deducted from his account. Similarly in case of Value Added Services, information regarding its validity, charges and the method to unsubscribe is generally not known. In order to ensure that a consumer is aware of the charges payable for availing such services, the regulations prescribe that in case of PRS, the consumer should be informed of the charges for such service before materialisation of the call and in case of value added service, he should receive, before activation of such service, information about the charges, validity period and the procedure to unsubscribe from the service.